

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli

by Zebua Ivan Doktrin Famohouni

Submission date: 04-Feb-2024 10:04PM (UTC-0500)

Submission ID: 2286423255

File name: IVAN_Doktrin_Zebua_Skripsi-2.docx (493.4K)

Word count: 12254

Character count: 66332

6
**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor
Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli**

SKRIPSI



IVAN DOKTRIN FAMOHOUNI ZEBUA

NIM. 2319245

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA KANTOR DESA TUMORI KECAMATAN
GUNUNGSITOLI BARAT KOTA GUNUNGSITOLI**

7
SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan

Program Sarjana Manajemen

Oleh:

IVAN DOKTRIN FAMOHOUNI ZEBUA
NIM. 2319245

ROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2024



UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jalan Karet No.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://unias.ac.id> email mnj@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli oleh Ivan Doktrin Famohouni Zebua NIM 2319245 Program Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, Januari 2024

Dosen Pembimbing,

Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M
NIDN. 0105099302



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat: Jalan Karet NO.30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli. Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://unias.ac.id> email mnj@unias.ac.id

7
PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ivan Doktrin Famohouni Zebua
NIM : 2319245
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

7
Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi/Tugas Akhir yang segera diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri bukan jiblanan dan belum pernah dipergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga;
2. Semua sumber yang saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana mestinya sesuai ketentuan yang berlaku;
3. Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiblanan, maka saya menanggung resiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gunungsitoli, Januari 2024

Yang Menyatakan,

Ivan Doktrin Famohouni Zebua
NIM. 2319245

MOTTO

“Tak perlu khawatir akan bagaimana alur cerita pada jalan ini, perankan saja dengan senang hati karena Tuhan adalah Sutradara yang sebaik-baiknya.”

Yohanes 16 : 33

“Semuanya itu ku katakan padamu, supaya kamu beroleh damai sejahtera dalam aku. Dalam dunia kamu menderita penganiayaan, tetapi kuatkanlah hatimu, aku telah mengalahkan dunia.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Yang pertama untuk Tuhan Yesus yang memberikan kekuatan serta memberkati proses perkuliahan. Yang kedua, untuk orang tua yang selalu senantiasa memberikan doa yang terbaik, dukungan yang selalu menjadi motivasi bagi saya. Selanjutnya kepada Bapak Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M yang selalu memberikan arahan dan bimbingan mulai dari penyusunan seminar proposal hingga sampai tahap penyelesaian skripsi ini. Serta kepada teman-teman sahabat semua yang selalu menemani dan memberikan bantuan dari awal hingga akhir perkuliahan ini.

ABSTRAK

Zebua, Ivan Doktrin Famohouni, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli. Pembimbing: Yoel Melsaro Larosa,S.P., M.M.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh orang-orang dan kelompok yang berusaha memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Apabila pemberian layanan berada di bawah ekspektasi masyarakat, hal tersebut terjadi orang tidak puas. Masyarakat akan lebih bahagia jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan

Tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat .

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan pengaruh kepada masyarakat

Zebua, Ivan Doktrin Famohouni, 2023. *The Influence of Service Quality on Community Satisfaction at the Tumori Village Office, West Gunungsitoli District, Gunungsitoli City. Supervisor: Yoel Melsaro Larosa, S.P., M.M*

Service quality is everything that is expected by people and groups who seek to satisfy their wants and needs. In other words, there are two main factors that influence service quality: expected service and perceived service. If the service received or felt meets expectations, then the quality of the service is perceived as ideal or good service quality. On the other hand, if the quality of service received does not meet expectations, then the quality of service is perceived as bad. Therefore, good service quality depends on the service provider's ability to consistently meet customer expectations

If service delivery is below people's expectations, people are dissatisfied. People will be happier if the services provided meet expectations

The aim of the research is to find out how service quality influences community satisfaction at the Tumori Village Office, West Gunungsitoli District, Gunungsitoli City and how much influence service quality has on community satisfaction at the Tumori Village Office, West Gunungsitoli District.

Based on the research that has been conducted, it is concluded that service quality influences community satisfaction and shows that service quality has a positive influence on community satisfaction

Keywords: Service quality and influence on society

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Rancangan Penelitian Skripsi ini dengan baik. Begitu juga pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S. Pt., M. Si sebagai Pj. Rektor Universitas Nias
2. Ibu Maria Magdalena Batee, SE., MM sebagai Plt. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
3. Bapak Yoel Melsaro Larosa, SP., MM sebagai Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Rancangan Penelitian Skripsi ini.
4. Bapak Yupiter Mendrofa, SE., MM sebagai Pj. Ketua Prodi Manajemen S1 yang telah memperkenankan penulis untuk menyusun Rancangan Penelitian Skripsi ini.
5. Keluarga dan teman-teman semua yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyusun Rancangan Penelitian Skripsi ini. Penulis ucapkan terimakasih atas semua dukungan dan doanya.

Gunungsitoli, Oktober 2023

Penulis,

IVAN DOKTRIN FAMOHOUNI ZEBUA
NPM. 2319245

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus penelitian... ..	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pelayanan	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan	6
2.1.2 Karakteristik Pelayanan	6
2.1.3 Ciri – ciri pelayanan	7
2.1.4 Mewujudkan Kualitas Pelayanan	8
2.2 Konsep Kepuasan Masyarakat	10
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelayanan	10
2.2.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat	10
2.2.3 Indikator-Indikator Kepuasan Masyarakat.....	11
2.2.4 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	11
2.2.5 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Berpikir.....	14
2.4 Hipotesis	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2.1 Lokasi Penelitian	16
3.2.2 Jadwal Penelitian	16
3.2.3 Sampel Penelitian	17
3.2.4 Jenis dan Sumber Data	17
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	18
3.2.6 Defenisi Operasional Variabel	19
3.2.7 Metode Analisis.....	20

BAB IV	HASIL PEMBAHASAN	
4.1.	Gambaran Umum	21
a.	Sejarah Singkat	21
b.	Visi Misi Kantor Desa Tumori	23
4.2.	Hasil Penelitian	34
a.	Deskripsi Identitas Responden	24
b.	Deskripsi Variabel Penelitian	29
c.	Analisis Data	38
d.	Pembahasan	46
BAB V	PENUTUP	
a.	Kesimpulan	48
b.	Saran	48

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	: Uraian Penelitian Sebelumnya	12
Tabel II.2	: Kerangka berpikir	14
Tabel II.3	: Daftar Nama Kepala Desa Tumori	21
Tabel IV.4	: Distribusi Kuesioner dan pengumpulan Data	24
Tabel IV.5.1	: Distribusi Reponden Berdasarkan Usia	26
Tabel IV.5.2	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel IV.5.3	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir Penelitian Terdahulu	27
Tabel IV.5.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	27
Tabel IV.5.4	: Distribusi Responden Berdasarkan Status berkeluarga/ tidak berkeluarga	28
Tabel. 4.6	: Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	29
Tabel. 4.7	: Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y)	35
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Regresi Sederhana	41
Tabel	: Deteksi Normalitas	43
Tabel	: Uji Heterokedastisitas	44
Tabel	: Hasil Uji T	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang berkualitas tinggi menghasilkan kepuasan yang besar terhadap kebutuhan orang lain. Kualitas pelayanan dicapai tidak hanya dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan, tetapi juga dengan kinerja dan penyampaian yang memenuhi atau melampaui harapan semua orang. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi kualitas berikut yang paling sering dijadikan acuan adalah: Realibilitas, Responsivitas, Jaminan (assurance), Empati dan Bukti fisik (tangibles). (Tjiptono dan Chandra, 2012, p.75).

Sebagaimana pendapat Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2008, p.143) memperjelas bahwa kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan eksplisit atau implisit.

Untuk mendukung peran pemerintah dalam memberikan pelayanan prima, meningkatkan mutu pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat untuk menjamin pelayanan pemerintah kepada masyarakat selalu diberikan secara cepat, tepat, ekonomis dan terbuka. terus menerus. Sederhana, mudah diterapkan dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat lokal merupakan kegiatan yang berkesinambungan dan berkesinambungan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga nasional di semua tingkatan.

Mutu pelayanan pemerintah selalu mengutamakan kepentingan masyarakat yang dilayani, yaitu masyarakat. Namun hingga saat ini, masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah kepada masyarakat cenderung buruk dan berkualitas buruk. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan yang diajukan terhadap pejabat pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan masyarakat yang paling umum terhadap pegawai pemerintah adalah, selain rumitnya

birokrasi yang kaku, sikap individu pegawai juga bisa tidak ramah. Hal ini seringkali menjadi alasan utama masyarakat menggunakan layanan pemerintah. Terlebih lagi, lembaga-lembaga pemerintah kini mulai berorganisasi dan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk memenuhi perannya sebagai penyedia layanan bagi masyarakat lokal dengan memberikan layanan berkualitas

Apalagi pada era sekarang, pemerintah daerah saat ini, mengedepankan kualitas pelayanan dengan optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat salah satunya Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli merupakan instansi Pemerintah dalam menjalankan pelayanan di tingkat desa kepada masyarakat tentunya peranan Pemerintah Desa Tumori dituntut untuk memprioritaskan kualitas pelayanan yang maksimal yang memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani, maka dari itu Peneliti tertarik untuk meneliti tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli.**

1.2 Fokus Penelitian

Dari uraian latar belakang penelitian tersebut di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah mengetahui

1. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus masalah yang telah dipaparkan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah Untuk mengetahui :

1. kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat

1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat dalam penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya kepustakaan dan memberi kontribusi pada pengembangan teori-teori, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pegawai Kantor Desa Tumori sendiri, untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pegawai Kantor Desa Tumori.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penyusunan rancangan penelitian skripsi ini, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menyajikan tinjauan pustaka tentang pengertian pelayanan, jenis- jenis pelayanan, kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan, pengertian kepuasan masyarakat, faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, indikator kepuasan masyarakat, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, variabel penelitian, lokasi dan jadwal penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan kepada suatu pihak yang ingin memberikan suatu jasa yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki olehnya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Norman (Mhd Rusydi, 2017: 5051) kegiatan seseorang, kelompok atau organisasi, baik langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan (Harbani, 2017:14), dengan merujuk pada kata pelayanan dapat dikatakan sebuah tindakan memberikan aktivitas kepada orang lain dengan tolok ukur yang baik melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan seseorang ataupun kelompok. tindakan memberikan kegiatan kepada orang lain dengan acuan yang baik melalui pemuasan kebutuhan dan keinginan seseorang atau kelompok

1.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2018:35) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan harta benda apa pun. Kotler Ia juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah suatu transaksi terjadi. Secara umum, tingkat pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi

Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), Pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan dan pengelolaan tingkat kualitas tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan konsumen dikatakan pelayanan terhadap konsumen, yaitu berbagai kegiatan pada seluruh bidang usaha yang berusaha memadukan penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan konsumen, mulai

dari pemesanan, pengolahan hingga pemberian hasil pelayanan melalui komunikasi untuk mempererat kerjasama dengan konsumen, tujuannya adalah untuk menghasilkan keuntungan (Lupioadi, 2013:119).

Sedangkan menurut Goeth dan Davis dalam (Algifari, 2017:120) mengartikan kualitas sebagai suatu keadaan dinamis yang dapat berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan beberapa pandangan di atas mungkin dapat mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan/kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang mempunyai hubungan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada kedua pihak yang terkait

1.2. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer*) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Norman dalam (Mhd Rusydi, 2017: 50- 51) mengenai karakteristik pelayanan, yakni :

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

1.3. Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan sebenarnya yang mereka harapkan.

Lupiyoadi (2013:182) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen ketika mengevaluasi kualitas layanan, termasuk:

a. *Tangible*

Tangible atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi/instansi/lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud dengan penampilan dan kapasitas sarana dan prasarana fisik penyedia layanan serta situasi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability*

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness*

Responsiveness atau ketanggapan yaitu suatu aksi dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance*

Assurance atau Keamanan dan kepastian, khususnya pengetahuan, kesopanan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

e. *Empathy*

Empathy yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat).

1.4. Mewujudkan kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi fokus bagi penyedia layanan karena dapat mempengaruhi kepuasan penerima layanan dan kepuasan penerima layanan akan timbul jika kualitas layanan disampaikan dengan baik (Mulyapradana, Anjarini dan Harnoto, 2020:28). Menurut (Syahsudarmi, 2018:51) Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi harapan penerima layanan dengan cara membandingkan hasil yang diterimanya dengan harapannya. Kualitas pelayanan adalah nilai seberapa baik pelayanan yang diberikan memenuhi harapan seseorang atau sekelompok pengguna jasa (Aswad et al., 2018:79). Kualitas pelayanan adalah seluruh ciri dan karakteristik dari sebuah jasa dalam hal kemampuan pemenuhan semua kebutuhan yang sudah ditentukan (Rahman, 2019;302).

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam suatu institusi pemerintah karena akan mempengaruhi kepuasan seseorang atau sekelompok pengguna jasa sehingga menimbulkan loyalitas. Penerima layanan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap institusi pemerintah sehingga dapat memberikan dampak positif langsung terhadap kemajuan institusi pemerintah dalam jangka pendek dan jangka panjang (Haryoko, Septiani, & Risnalinda, 2020:41).

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan dari berbagai ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa baik pelayanan yang diberikan dengan berbagai cara oleh lembaga atau organisasi pemerintah yang tujuannya adalah untuk menyamai atau bahkan melebihi harapan seseorang atau kelompok pelayanan. pengguna

Sehingga tidaklah gampang/mudah untuk mewujudkan layanan yang maksimal. Menurut pandangan (Tjiptono, 2017: 164) ada beberapa faktor yang perlu mendapatkan perhatian dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas:

1. Identifikasi determinan kualitas layanan

Usaha ini memerlukan tahapan untuk mengidentifikasi faktor penentu utama dalam kualitas layanan dilihat dari perspektif seseorang atau kelompok pengguna layanan.

2. Ekspektasi seseorang atau kelompok pengguna layanan perlu di kelola
Tidaklah banyak lembaga yang mengupayakan semua metode untuk menarik sebanyak mungkin orang yang dilayani dengan mendramatisasi pesan komunikasinya.
3. Memanage bukti kualitas Pelayanan
Mengelola bukti kualitas layanan mempunyai tujuan untuk memperkuat pandangan orang yang dilayani selama dan sesudah layanan di berikan.
4. Menedukasi infromasi tentang pelayanan
Membantu mengedukasi pihak yang dilayani dalam memahami suatu layanan adalah usaha positif dalam mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian layanan secara maksimal dan efisien.
5. Budaya kualitas perlu ditumbuhkan dan dikembangkan
Budaya kualitas merupakan sistem nilai orgaanisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus
6. Automating quality perlu diciptkan
Otomatisasi mempunyai potensi mengatasi masalah variabilitas kualitas layanan yang diakibatkan karena minimnya sumber daya manusia dalam organisasi.
7. Menindaklanjuti layanan
Aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan disempurnakan atau di perbaiki dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.
8. Melakukan Pengembangan sistem informasi kualitas layanan
Service quality information system adalah sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi kualitas layanan untuk mendukung pengambilan keputusan

2.2. Konsep Kepuasan Masyarakat

2.2.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan yang diungkapkan melalui perasaan senang dan terpenuhinya kinerja serta harapan pelayanan menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014)

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas.

2.2.2 Tujuan Pemberian Kepuasan pada Masyarakat

Setiap pelayanan yang diberikan selalu berorientasi pada tujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Purnama (2012:208), kepuasan seseorang dilihat dari tingkat penerimaan terhadap pelayanan yang diterimanya. Tanda-tanda kepuasan diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Senang atau kecewa atas perlakuan atau pelayanan yang telah diterima atau diberikan.
- b. Mengeluh atau mengharap atas perlakuan yang semestinya harus diterima atau diperoleh.
- c. Tidak membenarkan atau menyetujui sesuatu yang bertautan dengan kepentingannya.
- d. Menghendaki pemenuhan kebutuhan dan keinginan atas berbagai pelayanan yang diterima. Keempat tanda tersebut dapat berbeda-beda sesuai dengan bentuk pelayanan jasa yang diterima.

2.2.3 Indikator – Indikator Kepuasan masyarakat

Indikator kepuasan dalam menerima pelayanan (Aswad et al., 2018:80) yaitu:

1. Kinerja

Apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan maka pihak yang dilayani akan merasa puas, begitu pula sebaliknya.

2. Ekspektasi

Ekspektasi didapat dari pengalaman yang dilakukan sebelumnya, masukkan saran dari rekanan, teman atau kolega bisnis, serta promosi.

2.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang penting dalam pelayanan pemerintah. Kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering kali dinilai oleh masyarakat langsung dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memuaskan keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

untuk melihat kepuasan masyarakat dapat dilihat melalui:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh masyarakat saat sedang melakukan aktifitas dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh instansi sangat baik, maka harapan-harapan masyarakat yang berkaitan dengan kualitas pelayanan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman dalam menggunakan jasa pelayanan baik dari instansi yang satu maupun instansi lain.
- c. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari informasi yang diberikan oleh instansi.

2.2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu juga mempunyai fungsi untuk memperluas dan memperdalam berbagai teori yang akan digunakan dalam kajian penelitian yang akan dilakukan. Umumnya penelitian terdahulu juga dapat

dijadikan landasan teori karena berkaitan erat dengan penelitian lain yang relevan dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tak hanya itu, pada penelitian terdahulu, peneliti juga dapat memeriksa kekurangan dan juga kelebihan penelitian yang sudah pernah dilakukan untuk lebih dikembangkan pada penelitian yang akan dilakukannya. Sehingga para peneliti dapat membuat sebuah penelitian yang baru dan orisinil karena sudah tahu apakah ada hal baru yang ditemukan di dalam penelitian.

Penelitian terdahulu ini bisa dijadikan sebagai dasar atau pijakan penelitian karena dengan adanya penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya, maka landasan teorinya semakin jelas dan valid yang membuat sebuah riset di dalam penelitian menjadi penting untuk dilakukan.

Oleh karena, dalam penelitian ini penulis dapat menguraikan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kanjian penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

Tabel II.1. uraian penelitian sebelumnya

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ana Mayasari (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar	Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya nilai $t_{tabel} (7,542 > 1,998)$ dan signifikan lebih kecil dari $0,05 (0,000 < 0,05)$. Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayananyang ada di Kantor Desa paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6%

			dipengaruhi oleh variable lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan prasarana penunjang pelayanan dan sebagainya.
2.	Fahmi Rezha (2015)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP) di Kota Depok)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.
3.	Juli Omar Sinaga (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam	Hasil penelitian menunjukkan bahwa merujuk pada data analisis dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} . Diketahui nilai t_{hitung} pada variabel Tangible (2.278) dan empathy (5.204) lebih besar dari nilai t_{tabel} (1.985), sedangkan nilai t_{hitung} untuk variabel reliability (1.041), responsiveness (1.072) dan assurance (0.872) lebih kecil dari nilai t_{tabel} 1.985. Begitu juga dengan nilai signifikan pada variabel tangible (0.025) dan empathy (0.000) lebih kecil dari 0.005, sedangkan untuk variabel reliability (0.301), responsiveness (0.286) dan assurance (0.386) lebih besar dari 0.05. Dari perbandingan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel tangible dan empathy berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel reliability, responsiveness dan assurance tidak berpengaruh terhadap ξ kepuasan masyarakat. Koe fisien determinasi (adjusted R square) sebesar 0.616. Nilai ini menunjukkan bahwa 61,6% variasi variabel

			kepuasan masyarakat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variasi lima variabel independen. Sedangkan sisanya 38,4% dijelaskan oleh variabel lainnya di luar variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini.
4.	Tika Astina (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjung Pinang Timur	Berdasarkan hasil analisis variabel (X) besarnya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.056 > 1.98609$). Berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa prediksi pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat bersifat positif. Artinya, Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat dengan persentase 20,7%. Sedangkan sisanya sebesar 79,3% adalah dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang tidak disebutkan.

Sumber: Olahan Penulis, 2023

2.3 Kerangka berpikir

Kerangka berpikir/konseptual disajikan, menguraikan kemajuan penelitian selanjutnya. Landasan konseptual penelitian ini secara sistematis dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel II.2. Kerangka berpikir



Sumber : olahan Penulis, 2023

Berdasarkan diagram di atas dapat dijelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan: keamanan fisik, keandalan, daya tanggap dan empati berpengaruh terhadap respon masyarakat. dalam membandingkan tingkat yang diharapkan

sesuai tingkatan tujuan. Kualitas pelayanan diyakini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang menerimanya, karena masyarakat merasa puas bila tingkat pelayanan yang diharapkan lebih besar dari tingkat yang diharapkan pada Kantor Desa Tumori.

2.4 ¹ **Hipotesis**

Dalam penelitian ini perlu diajukan hipotesis karena merupakan asumsi sementara. Hipotesis penelitian ini adalah “kualitas pelayanan diyakini berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menerimanya pada Kantor Desa Tumori

3.2.3 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi dan karakteristiknya (Sugiyono, 2013:91). Besarnya sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Sujarweni, 2014:16) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

E = sampling error (5%)

Apabila jumlah populasi (N) = 38.761 (e) = 0,1 maka jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut

$$n = \frac{38.761}{1 + 38.761 \times (0,1)^2}$$

$$n = 99,99 \text{ (dibulatkan menjadi 100 orang)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampelnya sebanyak 100 orang

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data atau informasi yang diperoleh berupa angka atau skor dari jawaban responden terhadap pertanyaan survei

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah sebagai berikut :

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli tempat penelitian atau objek penelitian (Bungin, 2011:132). Data primer ini dikumpulkan khusus untuk kebutuhan penelitian yang sedang berlangsung.
- b. Data sekunder adalah Data dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber lain seperti buku, majalah, dan internet

3.2.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara menyebarkan angket atau angket yang dibuat dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau jawaban tertulis kepada responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yang artinya jawaban diberikan oleh peneliti sehingga responden tinggal mengambil keputusan saja. Barat untuk memperoleh data kualitas pelayanan guna mengetahui sejauh mana pengaruh kepuasan masyarakat dengan menggunakan skala likert dengan mengacu pada pendapat ahli Sugiono (2019:146) sebagai berikut :

Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	2
Netral	3
Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	5

3.2.6 Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas atau variabel terikat (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat atau variabel terikat (Y)

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Wickof (Zulian Yamit, 2010:47), bahwa pengertian kualitas pelayanan adalah tingkat kesempumaan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat kesempumaan tersebut untuk memenuhi keinginan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan kepastian 5. Empati
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya Tjiptono (2011:24).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan 2. Persyaratan pelayanan 3. Kecepatan pelayanan 4. Keadilan pelayanan

Sumber : Olahan penulis, 2023

3.2.7 Metode Analisis

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana yang menguji sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Analisis regresi sederhana menggunakan rumus sebagai berikut :

Sugiyono (2013:285), yaitu :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

A = Nilai konstan

X = Kualitas pelayanan

b = Koefisien Regresi

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

a) Sejarah Singkat

Desa Tumori adalah salah satu desa di Kecamatan Gunungsitoli Barat, Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Tumori pada awalnya adalah nama *Öri* (setingkat kecamatan) dan sekarang terbagi dalam beberapa desa yang kemudian bersatu kembali dalam kecamatan Gunungsitoli Barat. Desa Tumori identik sebagai ikon desa adat (*banua hada*) Laraga. Sekarang Desa Tumori adalah pusat pemerintahan Kecamatan Gunungsitoli Barat. Desa Tumori memiliki warisan budaya yang sangat bernilai harganya yaitu Rumah Adat Nias yang berbentuk oval dan berjejer di sepanjang desa Kantor Desa Tumori beralamat di Jl.Afore No.3 Desa Tumori. Pertama kali Desa Tumori memiliki Balai Desa pada Tahun 1982. Namun pada tahun 1960 bangunan tersebut sudah roboh. Kemudian dibangun kembali dan Desa Tumori pertama kali memiliki Kepala Desa pada Tahun 1968. Berikut adalah daftar nama kepala Desa Tumori.

No	Nama Kepala Desa
1	Gatumbukha Zebua
2	Mesakhi Zebua
3	Saamboro Zebua
4	Tonazaro Zebua
5	Amosi Zebua
6	Kasianus Zebua
7	Pj. Syukur Niatman Waruwu

8	Pj. Gilbert Orawan Zebua
9	Tonazaro Zebua
10	Pj. Albert Rahmat Zebua

Tabel. IV.3. daftar nama Kepala Desa Tumori

Adapun profil dari kantor dan desa Tumori adalah sebagai berikut:

Nama kantor	: Kantor Desa Tumori
Alamat kantor	: Jl. Afore no. 3, Tumori
¹³ Kecamatan	: Gunungsitoli Barat
Kabupaten/Kota	: Gunungsitoli
Provinsi	: Sumatera Utara
Kode pos	22815
Letak Luas wilayah	: Desa Tumori mempunyai luas wilayah seluas 289 hektar.
Demografi	: Desa Tumori mempunyai jumlah penduduk 1.167 jiwa yang terdiri dari 577 jiwa laki-laki dan 590 jiwa perempuan.
Iklim	: Iklim di Desa Tumori sama dengan desa- desa lainnya di wilayah Indonesia mempunyai iklim kemarau dan penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanam yang ada di Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat.
Keadaan ekonomi	: Sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani, untuk yang lainnya sebagai PNS dan wiraswasta

b) Visi Misi Kantor Desa Tumori

1. Visi

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan yang diinginkan dengan melihat potensi dan kebutuhan desa. Penyusunan visi Desa Tumori ini dilakukan dengan pendekatan partisipatif, melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan di Desa Tumori seperti pemerintah desa, BPD, tokoh masyarakat, tokoh agama, lembaga masyarakat desa dan masyarakat desa pada umumnya. Visi Desa Tumori adalah

DESA TUMORI SEBAGAI IBUKOTA KECAMATAN YANG UNGGUL, NYAMAN DAN RELIGIUS

2. Misi

Selain penyusunan visi juga telah ditentukan misi-misi yang memuat sesuatu pernyataan yang harus dilaksanakan oleh desa agar tercapainya visi desa tersebut. Visi berada di atas misi. Pernyataan visi kemudian dijabarkan ke dalam misi agar dapat dioperasionalkan atau dapat dikerjakan. maka misi Kantor Desa Tumori adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik (masyarakat) yang professional dan transparan.
2. Mengembangkan sumber daya manusia yang religius, kreatif dan berdaya saing.
3. Mengembangkan ekonomi yang mandiri, kokoh dan berkeadilan berbasis industri kreatif.
4. Membangun infrastruktur dan ruang publik yang berwawasan lingkungan serta pemeliharaan rumah adat tradisional sebagai kawasan objek wisata guna melestarikan seni budaya dan adat menjadi pemersatu masyarakat desa.
5. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan nilai-nilai agama dan menjaga kerukunan antara umat beragama yang

berbeda denominasi gereja serta meningkatkan kesadaran hidup berbangsa dan bernegara.

4.2 ¹ HASIL PENELITIAN

a) DESKRIPTIF IDENTITAS RESPONDEN

1. KUISIONER

Sesuai dengan penetapan sampel, maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, yaitu masyarakat Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Dari 100 kuesioner tersebut semuanya dapat dikumpulkan dan terisi dengan baik serta dapat diolah

Tabel Distribusi Kuesioner dan Pengumpulan Data

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah responden terpilih	100
2	Jumlah kuesioner yang disebar	100
3	Jumlah kuesioner yang dikembalikan/terkumpul	100
4	Jumlah kuesioner yang dapat diolah	100
	Persentase	100%

Tabel. IV.4. Distribusi Kuesioner dan pengumpulan Data

2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian adalah masyarakat Desa Tumori yang menggunakan jasa layanan Pemerintah Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat. Hasil penelitian yang disebar⁴kan kepada 100 responden, peneliti memperoleh gambaran umum responden meliputi jenis kelamin, usia, jenjang pendidikan terakhir, pekerjaan, dan status, intensitas menggunakan layanan jasa.⁵ Dari 100 kuesioner tersebut

semuanya dapat dikumpulkan dan terisi dengan baik serta dapat diolah menjadi data penelitian.

1. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dari Pelanggan pengguna jasa pada Kantor Desa Tumori. Pembagian kelas distribusi responden diperoleh dari hasil perhitungan rumus Sturges sebagai berikut :

Berikut ini adalah distribusi responden berdasarkan Usia yang ditunjukkan pada Tabel IV.5.1:

Tabel IV.5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (tahun)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	<24	16 Orang	16%
2	25-35	39 Orang	39%
3	36-49	33 Orang	33%
4	>50	12 Orang	12%
Total		100 Orang	100%

Tabel. IV.5.1. Distribusi Reponden Berdasrkan Usia

Berdasarkan Tabel IV.5.1 Menunjukkan bahwa dari 100 orang responden, maka umur responden yang terbesar dalam penelitian ini adalah 25-35 tahun yakni sebanyak 39 orang atau 39,0 % kemudian disusul responden yang berumur antara 36-49 tahun yakni sebanyak 33 orang atau 33,0 % responden yang berumur kurang dari <24 tahun sebanyak 16 orang atau 16,0 %, dan berumur di atas >50 tahun sebanyak 12 orang atau 12,0 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata umur masyarakat yang melakukan kepengurusan pada Kantor Desa Tumori adalah berusia antara 25-35 tahun.

2. Responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang menggunakan jasa pada Kantor Desa Tumori, sebagai berikut yang ditunjukkan pada Tabel IV.5.2:

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	43 Orang	43%
2	Perempuan	57 Orang	57%
Total		100	100%

Tabel IV.5.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa dari 100 responden, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 57 orang atau 57,0%, disusul jenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang atau 43,0%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang mengawasi Kantor Desa Tumori adalah perempuan

3. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir sebagai Berikut :

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	SMP	22	22%
2	SMA	32	32%
3	Diploma	28	28%

4	Sarjana	18	18%
Total		100 Orang	100%

Tabel IV.5.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir

Berdasarkan tabel di atas, dari total sampel sebanyak 100 responden, jumlah responden terbanyak menurut tingkat pendidikan tertinggi adalah yang berpendidikan menengah sebanyak 32 orang (32,0%), disusul 28 orang (28,0% responden yang disurvei). 28,0%). Lulusan adalah lulusan: 22 atau 22,0% responden berpendidikan SMA dan 18 atau 18,0% responden berpendidikan sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengurus kantor desa adalah lulusan SMA

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	Ibu RT	21	21 %
2	Pegawai/Karyawan	32	32 %
3	Wiraswasta	27	27 %
4	Pelajar	20	20 %
Total		100	100 %

Tabel IV.5.4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari tabel di atas, dari total 100 responden, 32 orang (32,0%) bekerja sebagai karyawan perusahaan, yang merupakan jumlah terbesar, disusul 27 responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT). Responden yang berwiraswasta sebanyak 27,0%, wiraswasta sebanyak 21 orang (21,0%), dan pelajar sebanyak 20 orang (20,0%),

hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah mereka yang bekerja di pengelolaan kantor Desa Tumori yakni pegawai

5. Responden Berdasarkan Status berkeluarga/tidak berkeluarga

Karakteristik responden berdasarkan status berkeluarga/tidak berkeluarga yang menggunakan jasa pada Kantor Desa Tumori, sebagai berikut :

No	Status berkeluarga/tidak berkeluarga	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
1	Berkeluarga	60 Orang	60%
2	Tidak Berkeluarga	40 Orang	40%
Total		100	100%

Tabel IV.5.5 Distribusi Responden Berdasarkan Status berkeluarga/tidak berkeluarga

Berdasarkan tabel di atas, dari 100 orang yang disurvei, 60 (60%) sudah berkeluarga, jumlah terbesar, disusul 40 (40%) yang tidak berkeluarga. Di kantor Desa Tumori, Anda dapat melihat banyak orang yang mengelola desa tersebut memiliki keluarga

b) Deskripsi Variabel Penelitian

Pengumpulan data diawali dengan penyebaran kuesioner. Selain distribusi survei. Sampel responden penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan penanggung jawab manajemen di kantor desa Tsumori. Untuk menunjang kepuasan masyarakat, salah satu inisiatif yang dilakukan oleh Kantor Desa Tsumori adalah dengan menerapkan aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tumori. Masing-masing variabel dijelaskan di bawah ini :

2 1. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Data penerapan variabel kualitas pelayanan diperoleh melalui kuesioner yang terdiri dari delapan item tertulis. Berdasarkan data responden mengenai kualitas pelayanan Kantor Desa Tsumori, kuesioner dibagikan kepada 100 responden dan diperoleh diagram berikut berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan. Data kualitas layanan:

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah	persentase
1	Penampilan Pegawai yang rapi saat bekerja	Sangat Setuju	56	56%
		Setuju	40	40%
		Ragu-ragu	4	4%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
2	Teknologi Peralatan Mutakhir	Sangat Setuju	46	46%
		Setuju	46	46%
		Ragu-ragu	8	8%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
3	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik	Sangat Setuju	35	35%
		Setuju	51	51%
		Ragu-ragu	10	10%
		Tidak setuju	4	4%
		Sangat tidak setuju	0	0%

4	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat	Sangat Setuju	55	55%
		Setuju	45	45%
		Ragu-ragu	5	5%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
5	Ketepatan Waktu Pelayanan	Sangat Setuju	53	53%
		Setuju	44	44%
		Ragu-ragu	3	3%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
6	Prosedur Layanan	Sangat Setuju	49	49%
		Setuju	46	46%
		Ragu-ragu	5	5%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
7	Ketanggapan Pegawai	Sangat Setuju	54	54%
		Setuju	44	44%
		Ragu-ragu	2	2%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
8	Kesungguhan Pegawai	Sangat Setuju	31	31%

	Setuju	57	57%
	Ragu-ragu	9	9%
	Tidak setuju	3	3%
	Sangat tidak setuju	0	0%

Tabel. 4.6. Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

Dari Tabel 4.6 dapat dikatakan bahwa 56 orang atau 56,0% menjawab sangat setuju, dan 40 orang atau 56,0% menjawab sangat setuju mengenai penampilan pegawai di tempat kerja. 40,0% dan 4 orang (4,0%) menjawab tidak yakin. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa menjadikan pegawai mengenakan seragam yang bersih dan berpenampilan rapi dapat meningkatkan kualitas pelayanan

Mengenai tanggapan responden mengenai teknologi terkini pada peralatan, mayoritas responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 46 orang atau 46,0%, 46 responden yang memberikan jawaban setuju atau 46,0% dan 8 orang responden memberikan jawaban ragu-ragu. atau 8,0%. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa peralatan teknologi mutakhir sangat diperlukan untuk menunjang kualitas pelayanan bagi semua orang yang datang untuk melayaninya

Ketika ditanya tentang keterampilan komunikasi karyawan, 51 (51,0%) menjawab "setuju," 35 (35,0%) menjawab "Sangat setuju," dan 35,0% menjawab "Ragu-ragu." ". Ada 10 orang (35,0%). 10,0% . . Empat responden, atau 4,0%, tidak setuju. Oleh karena itu, pegawai dapat dikatakan mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Mengenai pemahaman karyawan dan kebutuhan masyarakat setempat, 55 orang (55,0%) menjawab sangat setuju, sedangkan 45

orang (45,0%) menjawab “setuju”, sedangkan 45 orang (45,0%) menjawab “Ragu-ragu”. Saya tidak mengatakan itu dengan cara apa pun." "Ada 5 orang yang menjawab. orang. atau 5,0%.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa para karyawan mampu memahami dan mengetahui kebutuhan masyarakat setempat di penyediaan layanan. Tanggapan responden mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 53 orang atau sebanyak 53,0 %, responden memberikan jawaban setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44,0 %, dan responden memberikan jawaban ragu-ragu yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Ketepatan Waktu Pelayanan dalam melayani masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Tanggapan responden mengenai prosedur layanan yang tersedia saat masyarakat datang mengurus sebagian responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 49 orang atau sebanyak 49,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 46,0 %, dan responden yang memberikan jawaban ragu-ragu yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur layanan dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui tatacara atau prosedur untuk datang mengurus sesuatu ke Kantor Desa Tumori.

Tanggapan responden mengenai Ketanggapan Pegawai dalam melayani masyarakat sebagian responden memberi jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 54 orang atay sebesar 54,0 %, responden yang memberikan jawaban setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44,0 %, dan responden memberikan jawaban ragu-ragu sebanyak 2 orang atau sebesar 2,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Ketanggapan Pegawai saat melayani masyarakat dalam melakukan kepengurusan dapat mendorong kualitas pelayanan.

2. Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan data yang diperoleh data dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kepuasan masyarakat sebagai berikut :

No.	Pertanyaan	Jawaban Responden	jumlah	persentase
2 1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	Sangat Setuju	47	47%
		Setuju	41	41%
		Ragu-ragu	12	12%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan	Sangat Setuju	55	55%
		Setuju	42	42%
		Ragu-ragu	3	3%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
3	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai	Sangat Setuju	43	43%
		Setuju	51	51%
		Ragu-ragu	6	6%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
4	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	Sangat Setuju	49	49%
		Setuju	40	40%

		Ragu-ragu	5	5%
		Tidak setuju	6	6%
		Sangat tidak setuju	0	0%
5	Saya merasa puas pegawai selalu memenuhi janjinya	Sangat Setuju	46	46%
		Setuju	46	46%
		Ragu-ragu	8	8%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
6	Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih	Sangat Setuju	47	47%
		Setuju	41	41%
		Ragu-ragu	12	12%
		Tidak setuju	0	0%
		Sangat tidak setuju	0	0%
7	Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap	Sangat Setuju	50	50%
		Setuju	41	41%
		Ragu-ragu	6	6%
		Tidak setuju	3	3%
		Sangat tidak setuju	0	0%
8	Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan	Sangat Setuju	41	41%
		Setuju	53	53%
		Ragu-ragu	6	6%

	Tidak setuju	0	0%
	Sangat tidak setuju	0	0%

Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai perasaan puas terhadap prosedur pelayanan tidak rumit. Terdapat 47 orang (47,0%) yang menjawab "Saya sangat setuju" dan 41 orang (41,0%) yang menjawab "Saya setuju". %, 12 orang, 12,0% menjawab "tidak setuju". Oleh karena itu, proses pengabdian kepada masyarakat dapat dikatakan tidak terlalu rumit.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas persyaratan terhadap setiap pengurusan tidak memberatkan sebagian responden memberikan jawaban pernyataan sangat setuju yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 55,0 %, responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 42,0 %, dan responden yang memberikan jawaban pernyataan kurang setuju yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan disetiap pengurusan tidak memberatkan.

Tanggapan responden mengenai Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sebagian responden menjawab setuju yaitu 51 orang atau 51,0%, responden menjawab sangat setuju yaitu 43 orang atau 43,0%, dan responden menjawab sangat setuju 43 orang atau 43,0%, dan responden yang memberikan jawaban 6 orang tidak setuju atau 6,0%. Dengan demikian dapat dikatakan masyarakat puas terhadap perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Dari mereka yang menjawab puas dengan selesainya prosedur sesuai tenggat waktu, 49 orang (49,0%) menjawab "Saya setuju" dan 40 orang (40,0%) menjawab "Saya setuju", dan 49 orang (49,0%) menjawab "Saya kira tidak demikian." 6 orang mendukung, 6,0%,

dan 5 orang menentang, 5,0%. Oleh karena itu, manajemen karyawan dapat dikatakan selalu tepat waktu.

Responden "Saya puas karena karyawan saya selalu menepati janjinya" : Yang menjawab "sangat setuju" (46 orang (46,0%)), yang menjawab "setuju" (46 orang, 46,0%) , yang menjawab " "Saya setuju" (46,0%) dan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang (8,0%). Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa karyawan kami selalu menjaga komitmennya terhadap masyarakat setempat

Dari mereka yang menjawab puas dengan desain kantor yang indah dan bersih, 47 orang menjawab "Saya setuju" yang mewakili mayoritas (47,0%), dan 41 orang menjawab "Saya setuju". orang menjawab "Saya setuju." 12,0% merespons dengan tidak baik. Oleh karena itu, kantor dapat dikatakan memiliki tata ruang yang bagus dan bersih.

Tanggapan responden Saya puas karena ruangan mempunyai ventilasi yang baik dan tidak pengap sama sekali. Jumlah responden terbanyak yang menjawab sangat setuju (50 orang, 50,0%), 41 orang (41,0%) menyatakan setuju, dan 6 orang (6,0%) menyatakan tidak setuju. Selain itu, 3 orang atau 3,0% menjawab tidak setuju. Hasilnya, kantor memiliki ventilasi yang baik sehingga menciptakan lingkungan di mana karyawan dapat bekerja tanpa merasa pengap.

Tanggapan responden mengenai saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan sebagian besar responden memberikan jawaban setuju yaitu sebanyak 53 orang atau sebesar 53,0%, responden yang memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebanyak 41 orang atau sebesar 41,0 %, dan responden yang memberikan jawaban kurang setuju yaitu sebanyak 6 orang atau sebesar 6,0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kantor memberikan keamanan kepada masyarakat saat melakukan pengurusan.

c) ANALIS DATA

Untuk menganalisis kualitas pelayanan ditinjau dari kepuasan masyarakat di Balai Desa Tsumori, terlebih dahulu data diolah melalui program SPSS. Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui analisis data.

1. Uji Validitas

Validasi adalah ketepatan atau keakuratan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukurinya. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas secara umum dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas butir. Validitas faktorial diukur bila suatu item disusun dengan menggunakan beberapa faktor (ada kesamaan antara satu faktor dengan faktor lainnya). Pengukuran validitas faktor ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor faktor (jumlah item dalam suatu faktor) dengan jumlah skor faktor (jumlah seluruh faktor), sedangkan ukuran validitas item dibuat dengan mengkorelasikan skor dengan skor total. dari item tersebut.

Untuk menentukan apakah suatu item cocok untuk Anda gunakan, Anda dapat menguji apakah item tersebut bermakna. Artinya suatu item dikatakan valid apabila mempunyai korelasi yang signifikan terhadap total atau jika langsung menilai apakah memenuhi batas minimal korelasi (r). 0,30 menurut penjelasan tersebut maka harus dilakukan uji validitas pada masing-masing variabel. Data diperoleh dengan bantuan SPSS

Ítem	Variabel	R estándar	Corrected Item/Total Correlation	Ket.
X1	X	>0,30	0.394	Valid

X2	(Kualias Pelayanan)	>0,30	0.599	Valid
X3		>0,30	0.650	Valid
X4		>0,30	0.346	Valid
X5		>0,30	0.426	Valid
X6		>0,30	0.380	Valid
X7		>0,30	0.352	Valid
X8		>0,30	0.653	Valid
Y1		Y (Kepuasan masyarakat)	>0,30	0.637
Y2	>0,30		0.481	Valid
Y3	>0,30		0.491	Valid
Y4	>0,30		0.644	Valid
Y5	>0,30		0.308	Valid
Y6	>0,30		0.637	Valid
Y7	>0,30		0.545	Valid
Y8	>0,30		0.485	Valid

Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 di atas terlihat bahwa hitung (r) seluruh item deskriptif terkait variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian adalah lebih besar dari 0,30 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item deskriptif tersebut adalah sah. Ditunjukkan dengan nilai setiap item pernyataan.

Berdasarkan kolom korelasi item-total yang dimodifikasi, nilai koefisiennya positif dan lebih besar dari 0,30

2. UJI REABILITAS

Jika tanggapan pengguna terhadap pertanyaan survei konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka item tersebut dapat diandalkan. Untuk mengetahui reliabilitas soal, diperoleh nilai Cronbach's alpha pada setiap variabel penelitian dengan menggunakan program komputer SPSS 16. Jika nilai Cronbach's alpha 0,60 atau lebih tinggi maka hasil tes dapat diandalkan. Hasil uji reliabilitasnya adalah sebagai berikut :

¹ Reliability Statistics

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r	Ket.
1	Kualitas Pelayanan (X)	.730	0,60	Reliable
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	.747	0,60	Reliable

Tabel. 4.9. Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan data pada tabel diatas terlihat nilai Cronbach's alpha seluruh variabel penelitian ini lebih besar dari 0,60. Artinya seluruh pertanyaan variabel independen dan dependen dapat diandalkan dan dapat disimpulkan bahwa instrumen pertanyaan survei menunjukkan reliabilitas dalam mengukur variabel model penelitian

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dimaksud Menguji pengaruh kualitas pelayanan di Kantor Desa Tumori terhadap kepuasan masyarakat. Analisis regresi sederhana menggunakan SPSS versi 16.²

Dari hasil analisis menggunakan SPSS versi 16 diperoleh hasil sebagai berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

Tabel. 4.10. Hasil Analisis Regresi Sederhana

Berdasarkan hasil proses regresi linier sederhana diatas dengan menggunakan software SPSS versi 16, maka persamaan regresinya dapat dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b= Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjuk angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen yang didasarkan pada variabel dependen

Dari hasil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut :

$Y = 16.805 + 0.516X$ Dari persamaan tersebut diatas, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

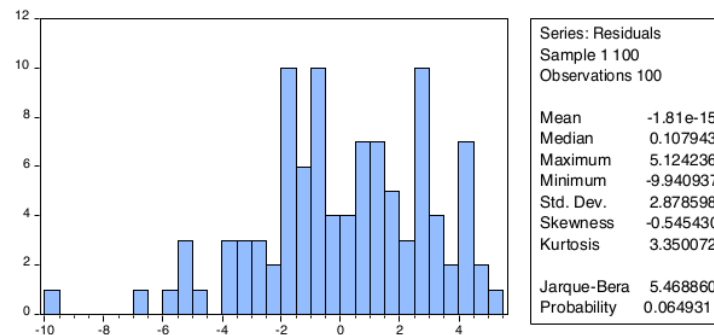
$a = 16,805$ merupakan nilai konstanta, yang diartikan bahwa jika X dianggap 0 maka nilai kualitas pelayanan sebesar 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat

$b = 0,516$ yang bertanda positif yang memberikan arti bahwa setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,516 dengan variabel lain tetap.

Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin besar pula dampak terhadap kepuasan masyarakat yang akan dirasakan masyarakat. Nilai koefisien $X = 0,516$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Jika kualitas pelayanan membaik maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

4. Deteksi Asumsi Klasik

a. Deteksi Normalitas (Jarque-Bera)



Kriteria	Keputusan
$p\text{-value} < 0,05$	H_0 ditolak
$p\text{-value} > 0,05$	H_0 diterima
H_0	Konklusi
Data terdistribusi normal	Diterima

Sumber : olahan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat nilai-p lebih besar dari alpha 5%, maka hipotesis H_0 diterima, yang berarti data telah terdistribusi normal

b. Uji Heterokedastisitas (Breusch-Pagan-Godfrey)

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-statistic	0.065002	Prob. F(1,98)	0.7993
Obs*R-squared	0.066285	Prob. Chi-Square(1)	0.7968
Scaled explained SS	0.074802	Prob. Chi-Square(1)	0.7845

Kriteria	Keputusan
$p\text{-value} < 0,05$	H_0 ditolak
$p\text{-value} > 0,05$	H_0 diterima

H_0	Konklusi
Data bersifat homokedastisitas	Diterima

Sumber olahan penulis menggunakan SPSS, 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa data bersifat homokedastisitas atau residual terdistribusi dengan varian yang sama, Dikarenakan nilai-p lebih besar dari alpha 5%, maka hipotesis H_0 diterima.

c. Estimasi Model bivariat

Dependent Variable: Y
Method: Least Squares

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X	0.516293	0.101958	5.063766	0.0000
C	16.80550	3.606676	4.659554	0.0000
R-squared	0.207387	Mean dependent var		35.01000
Adjusted R-squared	0.199299	S.D. dependent var		3.233333
S.E. of regression	2.893247	Akaike info criterion		4.982433
Sum squared resid	820.3462	Schwarz criterion		5.034537
Log likelihood	-247.1217	Hannan-Quinn criter.		5.003521
F-statistic	25.64172	Durbin-Watson stat		1.788352
Prob(F-statistic)	0.000002			

Sumber olahan menggunakan SPSS, 2023

R-sqr sebesar 0,207 yang menunjukkan variabel dependen mampu dijelaskan oleh model sebesar 20,7%.

T-statistik sebesar 5,063766, lebih besar daripada t-tabel (1,661) pada derajat kebebasan 98 ($df= 100-2$) atau t-statistik > t-tabel yang berarti variabel X berpengaruh positif signifikan terhadap variabel Y pada alpha 5%.

Dengan Substitusi Model $Y_i = 16,80 + 0,516X_i + \varepsilon_i$

Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Desa Tumori

5. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial tujuannya adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

Sumber : Olahan Hasil Uji T menggunakan SPSS, 2023

Nilai T_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 5,064 dan T_{tabel} dengan taraf (α) = 0,05, $N-K = 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Berdasarkan kriteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_0 diterima

dan H_0 ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat

d) PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh orang-orang dan kelompok yang berusaha memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan memenuhi harapan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal atau baik. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kepuasan merupakan penilaian individu atau seseorang terhadap produk/jasa suatu perusahaan/instansi, dan apabila produk/jasa tersebut melebihi harapan maka orang tersebut merasa senang. Kepuasan dilihat dari sudut pandang masyarakat, mengacu pada bagaimana perasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Ketika pemberian layanan berada di bawah ekspektasi masyarakat, hal tersebut terjadi orang tidak puas. Masyarakat akan lebih bahagia jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Penentuan teknik analisis data dimulai dengan analisis deskriptif, analisis regresi sederhana, uji validitas, dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat pada hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstanta yang menunjukkan

angka 16,805. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat ketika variabel independen dianggap konstan. Nilai konstanta kepuasan masyarakat sebesar 16,805 yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dirasakan masyarakat. Nilai koefisien $X = 0,516$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berpengaruh positif . Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang di berikan Kantor Desa Tumori maka kepuasan masyarakat semakin meningkat. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat agar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari rumusan masalah yang di ajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah di kemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan uji-T, dapat diamati T-statistik sebesar 5,063766, lebih besar daripada t-tabel (1,661) pada derajat kebebasan 98 ($df= 100-2$) dengan tingkat koefisien 0,52. Hal tersebut berarti, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada alpha 5% di mana setiap perubahan 1% variabel kualitas pelayanan mampu memengaruhi 0,0052% kepuasan masyarakat. Dan hal ini juga sejalan dengan pendapat Mulyapradana, Anjarini dan Harnoto, 2020:28 memberi kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dari penerima layanan jika kualitas pelayanan disampaikan dengan baik.
2. Berdasarkan R-square, model bivariat pada penelitian ini adalah 0,207 yang menunjukkan variabel dependen dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat mampu dijelaskan oleh model sebesar 20,7%. Sementara 79,3% dari variabel dependen dijelaskan oleh faktor di luar model

B. Saran

Bertolak dari kesimpulan penelitian maka penulis mencoba memberikan masukan atau pertimbangan berupa saran-saran :

1. Kualitas pelayanan pada Kantor Desa Tumori agar dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi berupa peningkatan kapasitas dan kapabilitas pegawai sehingga kedepannya dalam mewujudkan kepuasan masyarakat dapat mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan.
2. Diharapkan agar mewujudkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat selain dari kualitas pelayanan walaupun kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Diharapkan bagi penelitian lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sama

kiranya dapat memasukkan variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, (2017). *Prosedur Penelitian Suatu Pengantar*, Bina Aksara, Jakarta.
- Dutka, Alan, (2014). *Kepuasan Dalam Pelayanan*, Linconlnwood: Business Books, Jakarta.
- ⁴ Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. Bisnis dan Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus 2010. Hlm 114-126.*
- ⁴ Kuntari, B D.; Kumadji, S.; Hidayat, K. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada pelanggan bengkel PT. Astra International, Tbk – Daihatsu Malang).* Jurnal Administrai Bisnis (JAB), Vol. 36, No. 1, Juli 2016.
- Molden, E. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas (Survey pada pelanggan yang menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu).* Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 15, No. 2, Oktober 2014.
- Indrianingsih, F. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan (Survey pada pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang).* Jurnal Aministrasi Bisnis (JAB), Vol. 27, No. 1, Oktober 2015
- Kotler, Philip, (2011). *Manajemen Pelayanan (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol)*, PT. Prennalindo, Jakarta.
- Mujianto, Henry. (2020). *Peningkatan Kinerja Pelayanan*, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, (2013). *Teori Administrasi Publik*. CV Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanti, Nina. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima*. Ganesha, Yogyakarta.
- Sariatmodjo, H. Soewando, (2019). *Pelayanan Prima: Bahan Diklat Administrasi Umum), Pendidikan Latihan Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur.*
- Soedjadi, (2019). *Organization and Methods Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen*. Toko Gunung Agung, Jakarta.

Soekanto, Teguh Sulisty, (2020), *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Supranto, (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipt, Jakarta.

Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy, (2018). *Manajemen Strategi*, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Winaisih, Atik. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

_____ Undang- Undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa

_____ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

LAMPIRAN

1 PROFIL RESPONDEN

Berikanlah tanda checklist (√) pada tempat yang telah di sediakan.

1. Nama :

2. Jenis Kelamin

Pria

Wanita

3. Usia

10 Tahun 30 - 40 Tahun

11-19 Tahun 41 - 50 Tahun

20 - 29 Tahun > 50 tahun

4. Pendidikan Terakhir

SMP

Sarjana (S1)

SMA Sederajat

Magister (S2)

Diploma (D1, D2, D3)

5. Pekerjaan

Ibu rumah tangga (IRT)

Wiraswasta

Pegawai/Karyawan

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Cara pengisian :

Berikan tanda checklist (√) pada jawaban yang Bapak/Ib/Saudara(i).

Kriteria Penilaian

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

KUESIONER PENELITIAN

A. Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi					
2	Pegawai tidak pilih kasih terhadap semua masyarakat					
3	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik					
4	Pegawai mengerti dan mengetahui keinginan masyarakat					
5	Pegawai senyum dalam melayani masyarakat					
6	Pegawai selalu ada ditempat					
7	Pegawai serius dalam melayani					
8	Pegawai memberikan solusi atas keluhan yang dirasakan masyarakat					

A. Pernyataan tentang Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas atas prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
2	Saya merasa puas persyaratan di setiap pengurusan tidak memberatkan					
3	Saya merasa puas atas perhatian dan pelayanan yang di berikan oleh pegawai					
4	Saya merasa puas penyelesaian proses pengurusan tepat waktu					
5	Saya merasa puas petugas selalu memenuhi janjinya					
6	Saya merasa puas tata halaman kantor asri dan bersih					
7	Saya merasa puas ventilasi ruangan yang bagus sehingga tidak pengap					
8	Saya merasa puas mendapatkan keamanan saat melakukan pengurusan					

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.455 ^a	.207	.194	2.891

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.644	1	214.644	25.642	.000 ^a
	Residual	820.346	98	8.371		
	Total	1034.990	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.805	3.607		4.660	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.516	.102	.455	5.064	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Reliability

Scale: ALL VARIABLES (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	65.68	36.018	.637	.711
Y2	65.51	38.111	.481	.731
Y3	65.66	37.782	.491	.729
Y4	65.71	34.774	.644	.704
Y5	65.65	38.917	.308	.742
Y6	65.68	36.018	.637	.711
Y7	65.65	36.371	.545	.719
Y8	65.68	37.856	.485	.729
TOTAL	35.02	10.424	1.000	.749

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.03	41.747	6.461	9

Reliability

Scale: ALL VARIABLES (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	4.52	.577	100
X2	4.38	.632	100
X3	4.17	.766	100
X4	4.50	.595	100
X5	4.50	.560	100
X6	4.44	.592	100
X7	4.52	.541	100
X8	4.16	.707	100
TOTAL	35.26	2.852	100

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.35	.687	10
Y2	4.52	.559	10
Y3	4.37	.597	10
Y4	4.32	.827	10
Y5	4.38	.632	10
Y6	4.35	.687	10
Y7	4.38	.736	10
Y8	4.35	.592	10
TOTAL	35.01	3.233	10

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
70.45	32.068	5.663	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	65.93	29.278	.394	.716
X2	66.07	27.682	.599	.694
X3	66.28	26.365	.650	.680
X4	65.95	29.482	.346	.720
X5	65.95	29.179	.426	.714
X6	66.01	29.283	.380	.711
X7	65.93	29.702	.352	.721
X8	66.29	26.794	.653	.684

TOTAL	35.19	7.974	.99	.693
-------	-------	-------	-----	------

Frequencies Frequency Table

X1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	4.0	4.0	4.0
4	40	40.0	40.0	44.0
5	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	8.0	8.0	8.0
4	46	46.0	46.0	54.0
5	46	46.0	46.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	10	10.0	10.0	14.0
4	51	51.0	51.0	65.0
5	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5.0	5.0	5.0
4	40	40.0	40.0	45.0
5	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.0	3.0	3.0
4	44	44.0	44.0	47.0
5	53	53.0	53.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	5.0	5.0	5.0
4	46	46.0	46.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	2.0	2.0	2.0
	4	44	44.0	44.0	46.0
	5	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	9	9.0	9.0	12.0
	4	57	57.0	57.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequencies Frequency Table

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	41	41.0	41.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	3	3.0	3.0	3.0
4	42	42.0	42.0	45.0
5	55	55.0	55.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	6	6.0	6.0	6.0
4	51	51.0	51.0	57.0
5	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	5	5.0	5.0	11.0
4	40	40.0	40.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	8.0	8.0	8.0
	4	46	46.0	46.0	54.0
	5	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	12.0	12.0	12.0
	4	41	41.0	41.0	53.0
	5	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	6	6.0	6.0	9.0
	4	41	41.0	41.0	50.0
	5	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	6.0	6.0	6.0
	4	53	53.0	53.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	2 Total	100	100.0	100.0	

TABULASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)

No	VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X)								Jumlah
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	
1	5	4	5	5	4	4	5	5	37
2	5	4	4	4	4	4	4	4	33
3	5	4	5	4	4	5	5	5	38
4	5	4	4	4	5	5	4	4	35
5	4	4	5	5	4	4	5	5	36
6	4	5	4	5	5	4	4	4	35
7	4	5	5	5	4	5	5	5	38
8	5	5	4	4	5	5	5	4	37
9	5	5	4	5	4	5	5	4	37
10	5	5	4	5	4	5	4	4	36
11	5	5	5	4	5	5	4	5	38
12	5	5	5	5	5	4	5	5	39
13	4	3	3	4	4	4	4	3	29
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	4	4	5	5	4	4	4	35
16	4	4	4	5	5	5	5	4	36
17	5	4	4	5	5	5	5	4	37
18	5	5	4	5	4	4	5	4	36
19	4	5	4	5	5	5	5	4	37
20	5	3	3	4	4	4	5	3	31
21	5	5	4	5	5	5	5	4	37
22	4	3	3	4	4	4	4	3	29
23	5	3	3	4	3	4	4	3	29
24	4	4	3	4	4	4	5	4	32
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	5	5	5	5	5	5	40
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	5	5	4	5	5	5	4	4	39
29	5	4	4	5	5	4	4	4	37
30	4	4	5	5	5	4	4	5	36
31	5	5	4	5	5	4	5	4	37
32	5	5	5	5	5	4	5	5	39
33	5	4	3	5	4	4	4	3	32
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	5	5	4	5	5	5	5	4	38
36	5	5	5	5	5	5	5	5	40
37	5	5	5	5	5	5	5	5	40
38	5	5	5	5	5	5	5	4	39
39	5	5	4	4	4	4	3	4	33
40	5	5	5	5	5	5	5	4	39
41	5	5	5	5	5	5	5	4	39
42	5	4	4	5	5	5	5	5	38
43	5	5	4	5	5	4	4	4	36
44	4	5	4	5	4	5	4	4	35

45	4	4	5	4	3	5	5	4	34
46	5	5	4	5	5	4	4	5	37
47	4	4	3	4	5	4	5	3	32
48	5	4	5	4	4	5	4	5	36
49	5	4	5	5	4	5	5	4	37
50	4	5	4	5	5	4	4	4	35
51	4	5	4	5	4	5	5	4	36
52	4	5	4	4	4	4	5	5	35
53	3	4	5	4	5	5	4	5	35
54	5	4	5	5	4	5	4	4	36
55	4	3	3	5	4	4	4	3	30
56	5	4	5	4	5	5	5	5	38
57	4	5	4	4	5	4	4	4	34
58	4	5	4	4	4	5	5	4	35
59	3	4	3	5	5	5	4	3	32
60	5	4	4	3	4	4	5	4	33
61	4	5	4	5	5	4	4	5	36
62	5	5	5	4	5	4	5	4	37
63	4	4	2	5	4	4	4	2	29
64	5	5	4	5	4	4	3	4	34
65	4	4	5	4	5	5	4	5	36
66	4	4	2	4	4	4	5	2	29
67	3	4	4	5	5	4	4	4	33
68	4	4	4	4	4	5	4	4	33
69	4	5	4	4	4	4	5	4	34
70	4	5	4	4	4	5	5	4	35
71	5	4	5	5	5	4	4	5	37
72	5	4	5	4	4	3	4	4	33
73	5	5	4	5	5	3	5	5	37
74	4	4	5	5	3	4	5	5	35
75	5	4	4	4	5	5	5	4	36
76	4	5	4	4	5	4	5	4	37
77	3	4	4	4	4	3	4	4	30
78	5	4	4	4	4	4	4	4	33
79	4	4	2	5	5	5	4	2	31
80	4	5	4	4	4	4	5	4	34
81	5	4	4	4	5	3	4	4	33
82	4	4	5	3	4	5	4	5	34
83	4	3	4	5	5	3	5	4	33
84	4	4	5	3	4	5	5	5	35
85	5	4	2	4	5	4	5	4	33
86	5	4	5	5	4	5	4	4	36
87	4	4	5	4	5	4	5	4	35
88	4	5	4	4	5	5	4	5	36
89	4	4	5	4	4	4	5	5	35
90	5	3	4	3	4	5	4	4	32
91	4	5	4	3	4	5	5	4	35
92	5	5	4	5	4	5	5	4	37
93	5	5	4	5	4	5	4	4	36

94	5	5	5	4	5	5	4	5	38
95	5	5	5	5	5	4	5	5	39
96	4	3	3	4	4	4	4	3	29
97	4	4	4	4	4	4	4	4	32
98	5	4	4	5	5	4	4	4	35
99	4	4	4	5	5	5	5	4	36
100	5	4	4	5	5	5	5	4	37

TABULASI VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT (Y)

No	VARIABEL KEPUASAN MASYARAKAT (Y)								Jumlah
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	
1	4	5	4	5	4	4	5	4	35
2	5	5	5	5	4	5	5	4	38
3	5	5	5	5	4	5	5	5	39
4	5	5	5	5	4	5	5	5	39
5	5	5	5	5	4	5	5	4	38
6	5	5	5	5	5	5	5	4	39
7	5	5	4	5	5	5	5	5	39
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	4	5	5	5	5	4	38
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40
11	5	5	4	5	5	5	5	4	38
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	3	4	4	4	3	3	4	4	29
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	5	5	5	5	4	5	5	5	39
16	5	5	5	5	4	5	5	5	39
17	4	5	4	4	4	4	4	4	33
18	5	4	4	4	5	5	4	4	35
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	4	5	5	5	3	4	5	5	36
21	4	5	4	5	5	4	5	4	36
22	4	4	4	2	3	4	2	4	27
23	3	4	4	2	3	3	2	4	25
24	3	5	4	5	4	3	5	4	33
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	4	5	4	5	5	4	5	4	36
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40
28	3	4	4	2	5	3	2	4	27
29	4	5	5	5	4	4	5	5	37
30	3	4	4	4	4	3	4	4	30
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	4	4	4	5	5	4	4	35
33	5	4	4	4	4	5	4	4	34
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40
35	4	4	4	4	5	4	4	4	33
36	5	5	5	5	5	5	4	5	39
37	5	5	5	4	5	5	4	5	38
38	4	5	5	4	5	4	5	5	37
39	4	4	4	4	5	4	4	4	33
40	5	5	5	5	5	5	5	5	40
41	4	4	4	4	5	4	4	4	33
42	4	5	4	5	4	4	5	4	35
43	5	5	4	4	5	5	5	4	37
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40
45	5	5	5	5	4	5	5	5	39

46	5	4	4	5	5	5	5	4	37
47	5	5	4	5	4	5	4	4	36
48	4	4	4	5	4	4	5	4	34
49	5	4	4	5	4	5	3	4	34
50	4	5	5	4	5	4	4	5	36
51	3	4	4	4	5	3	5	4	32
52	4	4	3	2	5	4	4	3	29
53	4	4	4	5	4	4	5	4	34
54	5	4	4	5	4	5	3	4	34
55	4	5	5	4	3	4	4	5	33
56	3	4	4	4	4	3	5	4	31
57	4	4	3	2	5	4	4	3	29
58	4	5	4	5	5	4	4	4	35
59	4	4	3	4	4	4	4	3	30
60	5	4	5	4	4	5	5	5	37
61	5	5	4	5	5	5	5	4	38
62	4	5	4	4	5	4	4	4	34
63	4	4	5	4	4	4	4	5	34
64	5	4	4	2	5	5	5	4	34
65	4	5	4	4	4	4	4	4	33
66	4	4	5	5	4	4	3	5	34
67	4	5	5	3	4	4	3	5	33
68	3	4	4	5	4	3	5	4	32
69	4	5	4	5	5	4	4	4	35
70	3	4	5	4	5	3	4	5	33
71	4	5	4	4	4	4	5	4	34
72	5	5	4	4	4	5	3	4	34
73	3	4	4	5	5	3	4	4	32
74	4	3	5	4	4	4	4	5	33
75	5	4	5	5	4	5	5	5	38
76	5	4	4	4	5	5	4	4	35
77	4	5	5	4	4	4	4	5	35
78	4	5	5	3	4	4	3	5	33
79	5	3	4	4	4	5	5	4	34
80	4	5	4	4	5	4	5	4	35
81	4	4	5	5	4	4	4	5	35
82	4	4	5	5	4	4	4	5	35
83	3	5	4	4	3	3	4	4	30
84	5	4	4	4	4	5	4	4	34
85	5	4	3	3	4	5	5	3	32
86	4	5	5	5	4	4	5	5	37
87	5	3	5	3	4	5	4	5	34
88	5	5	3	4	5	5	5	3	35
89	5	4	4	4	4	5	4	4	34
90	4	4	5	5	3	4	4	5	34
91	4	4	3	4	5	4	5	3	32
92	4	5	5	5	5	4	4	5	37
93	5	4	4	5	5	5	4	5	37
94	3	4	5	4	5	3	5	5	34

95	5	5	4	4	5	5	4	4	36
96	4	5	5	3	3	4	5	4	33
97	5	5	4	5	4	5	5	4	37
98	4	5	4	4	4	4	4	4	33
99	4	4	5	4	4	4	4	5	34
100	5	4	4	4	4	5	4	4	34



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli

ORIGINALITY REPORT

55%

SIMILARITY INDEX

54%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 digilibadmin.unismuh.ac.id 22%
Internet Source

2 vdokumen.com 20%
Internet Source

3 Submitted to Universitas Putera Batam 3%
Student Paper

4 repository.ub.ac.id 2%
Internet Source

5 portaluqb.ac.id:808 1%
Internet Source

6 repository.uin-suska.ac.id 1%
Internet Source

7 Submitted to University System of Georgia 1%
Student Paper

8 penerbitbukudeepublish.com 1%
Internet Source

repo.iainbatusangkar.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	repository.umpri.ac.id Internet Source	1 %
11	eprints.ums.ac.id Internet Source	1 %
12	jurnal.polibatam.ac.id Internet Source	1 %
13	id.wikipedia.org Internet Source	1 %
14	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1 %
15	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tumori Kecamatan Gunungsitoli Barat Kota Gunungsitoli

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81

PAGE 82
